

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийном сроке на стоматологические услуги и работы, проводимые в ГАУЗ МО "Щелковская стоматологическая поликлиника"

1. Общее:

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ "О защите прав потребителей" Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.06.1996г. № 27).

1.2. Гарантийный срок - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе, потребовать безвозмездного устранения этих недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Об уменьшении срока гарантий врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте и договоре.

Недостаток работы, услуги - несоответствие работы, услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целями, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

1.3. ГАУЗ МО "Щелковская стоматологическая поликлиника" обязано:

- в течение установленного гарантийного срока, устранить все недостатки, обнаруженные пациентом по данному виду работы, либо вернуть пациенту деньги.

2. Правила предоставления гарантий

2.1. Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п.

Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения составленного в ГАУЗ МО "Щелковская стоматологическая поликлиника".

2.2. Необходимым условием для осуществления гарантий является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами.

2.3. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться без гарантированного положительного результата, на такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору поликлиники и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

2.4. Гарантийные обязательства выполняются Исполнителем в полном объеме в случае, если у пациента отсутствуют, либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо, либо косвенно влияют, либо могут повлиять на состояние полости рта как-то длительный прием лекарств, воздействие вредных факторов, заболеваний и состояний (остеопороз, новообразования и т.п.), беременность и т.п.

Гарантийные обязательства не выполняются Исполнителем при действиях пациента, ухудшающих состояние полости рта.

2.5. Гарантийный срок в ГАУЗ МО "Щелковская стоматологическая поликлиника" устанавливается 1 год. Он подкрепляется обоснованием в медицинской карте, добровольном информированном согласии.

С условиями гарантии необходимо ознакомить пациента под роспись в договоре и добровольном информированном согласии.

3. Гарантия не распространяется:

3.1. На зубы эндодонтически ранее леченные в других клиниках.

3.2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

3.3. На перебазировку, ремонт протеза.

3.4. На пломбы при разрушении более 50 % зуба (имеющего явные показания для дальнейшего протезирования).

4. Прекращение действия гарантии:

В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта;
- при неявке на очередной профилактический осмотр (если назначает лечащий врач);
- при исправлении недостатков в других клиниках до осмотра врачами ГАУЗ МО "Щелковская стоматологическая поликлиника";
- при обращении пациента в другую клинику для проведения коррекции протеза.

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:

5.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру (по телефону или лично) и изложив суть проблемы записаться на прием к лечащему врачу.

5.2. После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

5.3. В случае возникновения конфликтной ситуации "врач-пациент" администрация ГАУЗ МО "Щелковская стоматологическая поликлиника" руководствуется приказом ГАУЗ МО "Щелковская стоматологическая поликлиника" № 3 от "09" 01 20 14 г. "Об организации экспертизы временной нетрудоспособности и контроля качества оказания медицинских услуг в ГАУЗ МО "Щелковская стоматологическая поликлиника", который является неотъемлемой составной частью данного Положения. При не разрешении конфликтной ситуации (несогласии сторон) администрация ГАУЗ МО "Щелковская стоматологическая поликлиника" направляет пациента на ВК в ГАУЗ "Московская областная стоматологическая поликлиника", решение которой для ГАУЗ МО "Щелковская стоматологическая поликлиника" является руководством для дальнейших действий.